



Impacto dos Acontecimentos Significativos e Qualidade da Sessão: a Perspetiva do Cliente

Paula Silva

UMinho | 2019



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Paula Gabriela Sousa Silva

Impacto dos Acontecimentos Significativos
e Qualidade da Sessão: a Perspetiva do
Cliente

outubro de 2019



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Paula Gabriela SousaSilva

**Impacto dos Acontecimentos
Significativos e Qualidade da Sessão: a
Perspetiva do Cliente**

Dissertação de Mestrado
Mestrado Integrado em Psicologia

Trabalho realizado sob a orientação da
Professora Doutora Eugénia Ribeiro

outubro de 2019

DECLARAÇÃO

Nome: Paula Gabriela Sousa Silva

Endereço eletrónico: a75151@alunos.uminho.pt

Número do cartão de cidadão: 15089375

Título da dissertação: O Impacto dos Acontecimentos Significativos e Qualidade da Sessão em Terapia: A Perspetiva do Cliente

Orientação: Professora Doutora Eugénia Ribeiro

Ano de conclusão: 2019

Designação do Mestrado: Mestrado Integrado em Psicologia

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO, APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho, 18/10/2019

Assinatura:

Agradecimentos

À minha orientadora, Professora Doutora Eugénia Ribeiro, pelo conhecimento partilhado, pela disponibilidade, pela compreensão, pelo interesse, pelo apoio e pelo incentivo.

Ao Nuno, pela importante contribuição e apoio.

A todos os colegas do Grupo de Investigação em Relação Terapêutica que contribuíram para a melhoria do meu trabalho e pensamento crítico.

Ao Pedro, pela paciência e apoio constantes.

À Andreia e à Rita, pelo incentivo e ânimo, sempre.

Este trabalho insere-se no projeto de investigação financiado pela Fundação Bial com a Bolsa 178/2012: “Como a colaboração em psicoterapia se torna terapêutica: um estudo dos processos interativos e psicofisiológicos em casos de sucesso e casos de insucesso terapêutico”

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Impacto de Acontecimentos Significativos e Qualidade da Sessão: A Perspetiva do Cliente

Resumo

A investigação acerca dos acontecimentos significativos e do seu impacto, tem contribuído para a compreensão da mudança do cliente ao longo do processo terapêutico. Quando consideradas relativamente à sua qualidade, pelo cliente, as sessões avaliadas como profundas e suaves têm sido associadas a sucesso terapêutico. O objetivo deste estudo foi compreender a relação entre o impacto dos acontecimentos significativos e a qualidade da sessão, na perspetiva do cliente. Recolhemos a informação relativa aos acontecimentos significativos e o seu impacto através do *Helpful Aspects of Therapy* (HAT). Para analisar a qualidade da sessão usámos o *Session Evaluation Questionnaire* (SEQ). Realizamos a categorização do impacto dos acontecimentos através de uma análise temática dedutiva. Os resultados sugerem que os impactos categorizados como consciência, resolução de problemas e sensação de fortalecimento tendem a ocorrer em sessões profundas e sessões suaves, de forma semelhante ao longo do processo terapêutico. Ao compreender que este tipo de impactos predominam em sessões associadas ao sucesso terapêutico (profundas e suaves), os terapeutas podem orientar a sua atenção para o modo como os clientes valorizam as intervenções terapêuticas, potenciando momentos de mudança mais produtivos.

Palavras-chave: Acontecimentos significativos; Eficácia terapêutica; Mudança terapêutica; Qualidade da sessão

Significant Events Impact and Session Quality: the Client's Perspective

Abstract

The research regarding significant events and its impact has contributed to comprehension of the client's change during the therapeutic process. When considered regarding its quality, by the client, sessions rated as deep and smooth have been associated with therapeutic success. The goal of this research was to understand the relation between the impact of significant events and the sessions' quality, in the client's perspective. The information regarding significant events and its impact was gathered through Helpful Aspects of Therapy (HAT). The Session Evaluation Questionnaire (SEQ) was used to analyse the quality of the session. The categorization of the significant events impact was made by a deductive thematic analyzes. The results suggest that impacts categorized as insight, problem solving and empowerment tend to occur in both deep and smooth sessions, in a similar way throughout the therapeutic process. By understanding that this type of impacts are more frequent in sessions associated to therapeutic success (deep and smooth), therapists can channel their attention to the way that clients value therapeutic interventions, promoting more productive moments of change.

Keywords: Session quality; Significant events; Therapeutic change; Therapeutic efficiency

Índice

Introdução.....	1
Metodologia.....	4
Participantes.....	4
Clientes e Terapia.....	4
Juízes.....	5
Instrumentos.....	5
Procedimento.....	7
Metodologia de recolha.....	7
Metodologia de análise.....	8
Resultados.....	9
Acontecimentos significativos: impacto e evolução ao longo do processo terapêutico.....	9
Qualidade da sessão e a sua evolução no processo terapêutico.....	11
Relação entre as categorias de impacto e a qualidade da sessão, ao longo do processo terapêutico.....	12
Discussão.....	14
Referências.....	18

Introdução

Depois da consolidação dos resultados dos estudos acerca da eficácia da psicoterapia, os investigadores têm vindo, ao longo do tempo, a interessar-se pelos processos implicados na mudança terapêutica. Ao perceber melhor estes processos, o terapeuta pode aumentar a sua compreensão sobre o funcionamento da psicoterapia, potenciando a mudança do cliente e promovendo, assim, o sucesso terapêutico. Neste sentido, desenvolveu-se uma linha de investigação focada no estudo de momentos ou acontecimentos, implicados no processo terapêutico, considerados úteis, importantes ou significativos para a mudança do cliente e, como tal, que otimizam a eficácia da terapia. (Elliott 1983; Elliott 2010; Viklund, 2013)

São vários os autores que se interessaram pelo estudo destes momentos considerados úteis para a mudança terapêutica. Apesar da base do conceito ser a mesma, estes autores utilizavam nomenclaturas diferentes: “acontecimentos significativos” ou “momentos úteis” de mudança. No presente estudo optamos pelo termo “acontecimentos significativos”.

Os acontecimentos significativos são eventos específicos que ocorrem durante a sessão, identificados como produtivos e úteis para a mudança terapêutica, gerando impacto significativo no cliente (Elliott, 1985; Timulak, 2007; Elliott & James, 1989). Estes momentos permitem uma maior compreensão acerca do funcionamento do processo terapêutico, permitindo que o terapeuta potencie a eficácia da terapia e, conseqüentemente, a mudança terapêutica do cliente (Castonguay *et al.*, 2010; Timulak, 2007).

Os acontecimentos significativos podem ser avaliados quanto ao impacto no processo terapêutico e no seu resultado (Timulak & McElvaney, 2013). Elliott (1985) organizou os acontecimentos significativos (AS) nas seguintes categorias: clarificação do problema, compreensão, nova perspetiva, resolução do problema, foco da atenção, confiança, contacto pessoal e envolvimento do cliente. Timulak (2007) também identificou categorias de impacto destes acontecimentos significativos identificados pelos clientes: consciência/*insight*/auto-compreensão; mudança comportamental/resolução de problemas; fortalecimento; alívio; exploração de sentimentos/experienciar o emocional; compreensão; envolvimento do cliente; reafirmação/suporte/segurança; contacto pessoal. Anos mais tarde, o autor relatou

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

que as categorias de insight e resolução de problemas são as que correspondem aos tipos de acontecimento mais prevalentes (Timulak, 2010). Llewelyn (1988) verificou que a probabilidade de sucesso de um caso aumentava quando existiam mais acontecimentos de resolução de problemas, na perspectiva do cliente, e mais acontecimentos de segurança, na perspectiva do terapeuta. Por outro lado, num estudo de caso de sucesso (Corrêa, Ribeiro & Costa, 2016), o cliente tendia a valorizar aspetos relacionados com a experiência enquanto o terapeuta dava mais destaque a aspetos mais técnicos. Estudos como Yalon e Elkin (1974) e de Evans e Robins (1978) citados por Llewelyn (1984) verificaram que os clientes consideravam mais importantes acontecimentos de natureza relacional e emocional, enquanto os terapeutas valorizam mais impactos cognitivos (Llewelyn, 1984; Timulak, 2010).

Para compreender a relação entre o resultado terapêutico e o processo neste envolvido é importante perceber os efeitos imediatos das sessões, isto é, o impacto do que ocorre na terapia na avaliação da qualidade da sessão e no humor pós-sessão, na percepção dos participantes (Stiles, 1980; Stiles & Snow, 1984). A qualidade da sessão é avaliada pela percepção dos participantes (cliente e terapeuta) acerca do que ocorreu na sessão, através de duas dimensões: a Profundidade e a Suavidade (Stiles, 1980). A Profundidade diz respeito à potência e valor da sessão, enquanto a Suavidade abrange o conforto e relaxamento experienciados (Stiles, 1980; Stiles & Snow, 1984). Por outro lado, o humor pós-sessão refere-se ao estado afetivo dos participantes imediatamente após a sessão, medidos através das dimensões de Positividade e Ativação (Stiles, 1980). A Positividade é relativa à sensação de confiança, felicidade e ausência de medo ou raiva, enquanto a Ativação corresponde ao nível de excitação ou agitação (Stiles & Snow, 1984).

Como resultado da avaliação da Profundidade podemos ter sessões profundas, vistas como valiosas, fortes, úteis e boas, comparativamente às sessões superficiais percebidas como vazias, fracas, inúteis, más e perigosas (Stiles, 1980; Stiles & Snow, 1984; Stiles *et al.*, 1994). Relativamente à dimensão de Suavidade, as sessões também podem ser suaves, entendidas como fáceis, confortáveis e seguras ou, por outro lado, sessões duras descritas como difíceis, desagradáveis e perigosas (Stiles, 1980; Stiles & Snow, 1984; Stiles *et al.*, 1994). Stiles (1980) ao cruzar estas duas dimensões (independentes) gerou quatro tipologias de sessão: Profundas e Suaves, em que tanto o terapeuta como o cliente se sentem positivamente; Profundas e Duras,

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

nas quais os clientes se sentem de forma negativa, enquanto os terapeutas de forma positiva; Superficiais e Suaves em que os clientes se sentem positivamente, mas os terapeutas não; Superficiais e Duras, nas quais cliente e terapeuta têm sentimentos negativos após a sessão. De acordo com este autor as melhores sessões, ou seja as mais produtivas, são as primeiras: Profundas e Suaves. Neste tipo de sessão parece haver um equilíbrio entre a suavidade, que é mais valorizada pelo cliente e a profundidade, mais importante para o terapeuta (Stiles, 1984)

A informação que a literatura fornece não é coerente relativamente à relação entre Profundidade e resultado terapêutico. No entanto, alguns estudos mostram que esta relação foi verificada, positiva e significativamente (Mallinckrodt, 1993; Samstag, Batchelder, Muran, Safran & Wintson, 1998; Thompson & Hill, 1993). É verificado que a Profundidade, avaliada pelo cliente no início do processo terapêutico, prediz a satisfação do cliente e resultados positivos no tratamento, ou seja, mudança terapêutica (Mallinckrodt, 1993; Samstag *et al.*, 1998; Thompson & Hill, 1993). Tem sido relatado também que a permanência na psicoterapia está relacionada com a Profundidade avaliada pelo cliente (Samstag *et al.*, 1998). Deste modo, pode afirmar-se que a Profundidade parece favorecer a eficácia do tratamento. Mallinckrodt (1993) afirma que a Profundidade e Suavidade, em conjunto, também contribuem para a eficácia da terapia. A relação da Suavidade com a mudança terapêutica, permanece em desacordo entre as descobertas dos vários autores. No entanto, Pesale, Hilsenroth e Owen (2012) afirmam que clientes com melhores progressos no fim do processo terapêutico tendem a experienciar mais Suavidade, marcada por conforto, prazer e facilidade.

A revisão de literatura que realizamos sobre acontecimentos significativos e qualidade da sessão, mostra que durante alguns anos o estudo sobre os acontecimentos significativos perdeu a relevância que teve nos anos 80 e 90, dado que os estudos são mais escassos. No entanto, esta importância tem vindo a ser recuperada nos últimos anos. Vários autores (Elliott 1983; Elliott 2010; Viklund, 2013) defendem que, de facto, os acontecimentos significativos têm influência no sucesso terapêutico, isto é, na mudança do cliente. No mesmo seguimento, se por um lado a qualidade da sessão tem sido associada à eficácia da terapia (Mallinckrodt, 1993; Samstag *et al.*, 1998; Thompson & Hill, 1993), a atenção ao processo terapêutico direciona a atenção dos investigadores para o que se passa ao nível da sessão e às

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

perspetivas dos clientes e terapeutas sobre esse processo intra-sessão e inter-sessão. O presente estudo focou-se na forma como o cliente experiêcia a sessão e, como tal, apenas as dimensões de Profundidade e Suavidade foram consideradas. Ao perceber melhor como funciona o processo terapêutico e como este contribuiu para o sucesso terapêutico, várias são as contribuições que podem ser aplicadas na prática da psicoterapia. Em nosso entender, compreendendo e conhecendo que tipos de acontecimentos significativos são identificados em sessões consideradas como profundas e/ou suaves, o terapeuta pode guiar a sua intervenção para os mesmos, facilitando, desta forma, a mudança no cliente e a eficácia da terapia.

O objetivo do presente estudo consistiu em perceber como se relacionam o impacto dos acontecimentos significativos e a qualidade da sessão ao longo do processo terapêutico, na perspetiva do cliente. De acordo com este objetivo, as questões que procurámos responder foram as seguintes: (1) “Como se caracteriza a qualidade da sessão, na perspetiva do cliente, ao longo do processo terapêutico?”; (2) “Como se caracteriza o impacto dos acontecimentos significativos identificados pelo cliente, ao longo do processo terapêutico?”; (3) “Como é que a qualidade da sessão se relaciona com o impacto dos acontecimentos significativos, na perspetiva do cliente, ao longo do processo terapêutico?”.

Metodologia

Participantes

Cientes e Terapia

Este estudo contou com a participação de 16 clientes que aceitaram participar no projeto ColPsi178/12 financiado pela Fundação Bial: “*How collaboration in psychotherapy becomes therapeutic: a study of interactive and psychophysiological processes in good and poor outcome cases*” e cujos dados, analisados neste estudo, pertencem à base de dados do mesmo projeto. Todos os clientes eram maiores de idade, com idades compreendidas entre os 18 e os 44 anos, sendo a média de idades 30.81 ($DP=9.7$). Da totalidade dos clientes, 7 são do sexo masculino e 9 do sexo feminino. Desta amostra, 11 clientes foram diagnosticados com Perturbação Depressiva *Major* e 5 com Perturbação de Ansiedade.

Estes clientes foram seguidos em psicoterapia individual orientada pelo modelo

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

cognitivo-comportamental breve, com sessões semanais, de aproximadamente 50 minutos. O número de sessões por caso variou. Da totalidade dos 16 casos analisados neste estudo, houve 13 casos com 16 sessões, 2 casos com 15 sessões e 1 caso com 10 sessões.

Juízes

A codificação do impacto dos acontecimentos significativos foi realizada por um par de juízes: a investigadora do presente estudo e um segundo juiz com formação e prática clínica em terapia cognitivo-comportamental. Ambos os juízes são colaboradores do Grupo de Investigação em Relação Terapêutica (GIRT). A auditoria da codificação e da análise qualitativa dos acontecimentos significativos foi feita pela Professora Doutora Eugénia Ribeiro, coordenadora do grupo e orientadora da presente dissertação.

Instrumentos

O *Session Evaluation Questionnaire* (SEQ; Stiles *et al.*, 1994) avalia duas dimensões da qualidade da sessão – Profundidade e Suavidade – e duas dimensões do humor pós-sessão – Positividade e Ativação. Contudo, neste estudo foram analisadas apenas as dimensões Profundidade e a Suavidade. Este questionário é constituído por 21 pares de adjetivos bipolares pontuados de 1 a 7, em que pontuações mais elevadas indicam maior Profundidade e Suavidade, sendo o ponto médio 4. Destes 21, 11 são referentes à avaliação da qualidade da sessão e os outros 10 ao humor pós-sessão – pelo que apenas os primeiros foram considerados. Este questionário foi preenchido de forma individual pelo cliente, no final de cada sessão.

O *Helpful Aspects of Therapy* (HAT; Elliott, 1993) é um dos métodos mais usados para identificar os acontecimentos significativos (AS). Este questionário permitiu recolher informação relativa aos acontecimentos percebidos pelo cliente como significativos para a sua mudança, bem como o impacto dos mesmos. O seu preenchimento foi feito individualmente pelo cliente, no final de cada sessão. Este questionário é constituído por duas questões iniciais que permitem (1) descrever os acontecimentos considerados mais úteis ou importantes para a mudança do cliente e (2) de que forma. Além disso, avalia (3) em que medida esses momentos ajudaram o cliente (numa escala *Likert* de 1 a 9), (4) identifica esse momento na sessão e (5) a sua duração.

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

A Grelha de Análise de Categorias de Impacto (Corrêa, Ribeiro & Costa, 2016; Timulak, 2007) orientou a análise temática dos impactos dos acontecimentos identificados pelo cliente como significativos (Tabela 1). Esta grelha foi desenvolvida com o propósito de categorizar os impactos dos acontecimentos significativos, com base nas 9 categorias resultantes da metanálise realizada por Timulak em 2007. Neste estudo, a unidade de análise foi definida pelas respostas às duas primeiras questões do HAT, interpretadas como um todo. A primeira questão permite entender o contexto do acontecimento significativo, importante para a compreensão do seu impacto (segunda questão).

Tabela 1

Categorias de impacto dos AS e respectivas definições

Consciência/ <i>Insight</i> / Autocompreensão	Em diferentes níveis, o cliente torna-se consciente dos aspetos da experiência ou de alguma situação de vida (incluindo de outros), em um contexto mais profundo (incluindo influências do passado). Compreensão da experiência ou situações de vida. Surgimento de um insight sobre um problema/experiência.
Resolução de problemas/Mudança de comportamento	Como resultado do acontecimento o cliente possui/ /visualiza/imagina uma nova estratégia para atingir metas que desejava. Novas formas de lidar/enfrentar. Relato de uma nova atitude, mesmo que para isso, tenha sido importante ter um insight prévio.
Sensação de Fortalecimento	Cliente experimenta sensação nova de força pessoal para lidar com problemas; há um sentido de desenvolvimento pessoal; validação interpessoal; aspetos de reconhecimento do próprio desenvolvimento/evolução do cliente (de forma geral). Revelação de uma motivação/incentivo quer do cliente, quer do terapeuta. Destaque ou valorização do positivo.
Alívio	Relaxamento experiencial devido à experiência interpessoal de segurança com o terapeuta. Sensação de

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

	libertação/suavização e de alívio cognitivo. Capacidade de relativizar o problema/experiência
Explorar sentimentos/ Experienciar o emocional	O cliente experiencia emoções de uma nova maneira. Ao falar sobre emoções passadas já não as percebe da mesma forma.
Compreensão	Sensação de profundo entendimento do terapeuta para com o cliente, incluindo em relação ao próprio insight do cliente, o que traz uma experiência interpessoal única para o cliente.
Envolvimento do cliente	Referência a uma participação ativa do cliente na sessão no desempenho de tarefas/técnicas, em questões práticas.
Reafirmação/suporte/segurança	Referência a uma experiência de suporte/apoio por parte do terapeuta, que pode ser verbal ou não-verbal. Há sensação de segurança do cliente para com o terapeuta
Contato pessoal	Uma experiência de proximidade entre a díade

Nota. Retirado de: *O impacto dos acontecimentos significativos no processo terapêutico: Um estudo de caso de sucesso*, por Corrêa, Ribeiro e Costa (2016).

Procedimento

Metodologia de recolha

Para a execução deste estudo foram utilizados dados previamente recolhidos no âmbito do projeto ColPsi178/12 financiado pela Fundação Bial. Este projeto foi aprovado pela Comissão de Ética do Centro de Investigação em Psicologia (CIPsi), em data anterior à constituição da Comissão de Ética para as Ciências Sociais e Humanas da Universidade do Minho (parecer CIPsi/CE/2012/11). Todos os clientes aceitaram a sua participação neste estudo, assinando um consentimento informado com informações necessárias e suficientes para a compreensão do procedimento de recolha de dados, nomeadamente preenchimento de questionários, e investigações futuras.

Ambos os questionários, HAT (Elliott, 1993) e SEQ (Stiles et al., 1994), foram preenchidos individualmente pelo cliente no final de cada sessão. Todos os questionários foram devidamente codificados de modo a garantir o anonimato do cliente.

Metodologia de análise

Para a análise da qualidade da sessão, medida através do SEQ (Stiles *et al.*, 1994), foram consideradas apenas as dimensões da Profundidade e Suavidade, uma vez que o interesse, na presente dissertação, foi perceber o modo como o cliente experiencia a sessão e percebe a qualidade da mesma, e não o seu estado afetivo após a sessão. Assim, foi feita uma análise de frequências e proporções da qualidade de 84 sessões. Estas sessões correspondem às mesmas sessões relativamente às quais foram analisados os 92 acontecimentos significativos identificados pelo cliente.

Antes de proceder à análise qualitativa do impacto dos acontecimentos significativos, foi realizado um treino de codificação com a grelha de análise com as categorias de impacto pelo par de juízes. A partir do estudo de Timulak (2007) e da Grelha de Análise de Categorias de Impacto (Corrêa, Ribeiro & Costa, 2016), ambos os juízes procederam ao estudo e familiarização da definição das categorias de impacto, e discutiram a sua compreensão acerca das mesmas. Os juízes treinaram a codificação dos impactos com base em acontecimentos significativos não incluídos nesta amostra. Discutiram dúvidas, tentando chegar a um consenso sobre os indicadores que melhoravam o procedimento de codificação, com a auditoria da orientadora do presente estudo.

Para o presente estudo foram selecionados todos os acontecimentos significativos identificados pelo cliente, no HAT (Elliott, 1993), com uma duração estimada pelo cliente como sendo aproximadamente de 10 minutos ou menos (N=92), considerando as sessões de todos os 16 casos. Após esta seleção, foram transcritas as respostas às duas primeiras questões de todos os acontecimentos significativos e foi criada uma base de dados no programa *Excel*.

Com base na Grelha de Análise de Categorias de Impacto, ambos os juízes procederam à análise temática dedutiva. Os dois juízes codificaram independentemente 30% dos acontecimentos significativos selecionados (N=27), obtendo um acordo inter-juízes de 79.6%. De modo a aperfeiçoar a codificação foram discutidos os desacordos. Os restantes AS (N=65) também foram codificados pelos dois juízes, em que o acordo inter-juízes foi de 85.5%.

Foi feita uma análise de proporções para a qualidade da sessão, para o impacto de acontecimentos significativos, e para o cruzamento entre as duas variáveis. Esta análise foi feita de forma global (considerando a totalidade de acontecimentos

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

significativos), mas também dividida por fases do processo terapêutico: sessões iniciais, intermédias e finais.

Resultados

Acontecimentos significativos: impacto e evolução ao longo do processo terapêutico

A análise temática dos impactos resultou na identificação de 92 acontecimentos significativos referentes às 84 sessões. Note-se que em 8 sessões foram relatados 2 acontecimentos, ao invés de 1. A Tabela 2 apresenta exemplos de respostas às duas primeiras questões do HAT, onde é descrito o acontecimento significativo (1) e de que forma foi importante (2), e a respetiva categoria de impacto.

Tabela 2. Acontecimentos significativos e respetivas categorias de impacto

Caso	Sessão	Acontecimento significativo	Categoria de impacto
ColPsi05	S01	1 “Discutimos as razões pelas quais eu sinto dificuldade no relacionamento social” 2 “Ajudou-me a perceber por que é que eu tenho dificuldades na interação social”	Consciência
ColPsi03	S06	1 “ O ser questionado acerca da falta de atividades exclusivamente com a minha mulher, como um casal” 2 “ Percebi que não é uma inevitabilidade a falta de programas a dois, que passa por uma mudança de atitude na forma como nos relacionamos, podendo alterar-se se deixarmos de usar os filhos como argumento”	Resolução de problemas
ColPsi10	S10	1 “Foi o facto de ter contado ao terapeuta que voltei a conduzir, coisa que já não fazia há alguns anos e ele ter-me dado força”	Sensação de fortalecimento

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

		2 “Foi importante porque me deu mais confiança em mim mesma e que vou ser capaz de continuar daqui para a frente”	
		1 “O facto de a terapeuta ter estabelecido um dos objetivos a modificar, ou seja, a minha falta de assertividade”	
ColPsi12	S04	2 “Ajudou, na medida em que ao estabelecer um dos objetivos destas sessões, fez-me ter alguma esperança em que a angústia e o desespero que sinto, afinal podem acabar...”	Alívio
		1 “Outra observação da terapeuta, em que ela disse que lhe parecia que eu e o meu namorado já agíamos mais como um casal...”	
ColPsi13	S12	2 “É bom ver reconhecido por uma pessoa neutra (a terapeuta) o esforço que tenho feito para ultrapassar traumas ligados ao meu pai que, ao fim, condicionavam a minha relação.”	Compreensão
		1 “Falei à terapeuta que era difícil eu fazer uma das tarefas porque tinha que pensar de forma bastante clara sobre aquilo que pensava e sentia em situações stressantes...”	
ColPsi05	S04	2 “Este acontecimento serviu para eu estar um pouco mais consciente da importância de realizar as tarefas indicadas pela terapeuta para o período entre as sessões”	Envolvimento do cliente
		1 “O facto de eu expressar minha insegurança sobre confiar em alguém para manter uma relação amorosa.”	
ColPsi02	S14	2 “A terapeuta disse que é normal e que podemos trabalhar nisso”	Suporte

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

A categoria de impacto mais frequente foi a de Consciência (N=34; 37% do total que impactos identificados), seguida da categoria de resolução de problemas (N=21; 23%) e Fortalecimento (N=22; 20%). Para compreender se o impacto dos acontecimentos significativos varia ao longo do processo terapêutico, foram analisadas as proporções das categorias de impacto em cada fase: inicial (desde a sessão 1 à sessão 5), intermédia (da 6ª à 10ª sessão) e final (entre a sessão 11 e a 16). Verificou-se que, na fase inicial, a categoria de consciência prevalece (44%), salientando-se também a resolução de problemas e alívio (igualmente 18%), e a sensação de fortalecimento (10%). Na fase intermédia, ainda que a consciência continue em predominância (40%), destacam-se também a sensação de fortalecimento (30%) e a resolução de problemas (22%). Nas sessões finais, a sensação de fortalecimento e resolução de problemas assumem igual dominância (31%) e a consciência, apesar de diminuir, também se destaca (23%). A Figura 1 representa a proporção das categorias de impacto dos acontecimentos significativos (AS) nas diferentes fases do processo terapêutico.

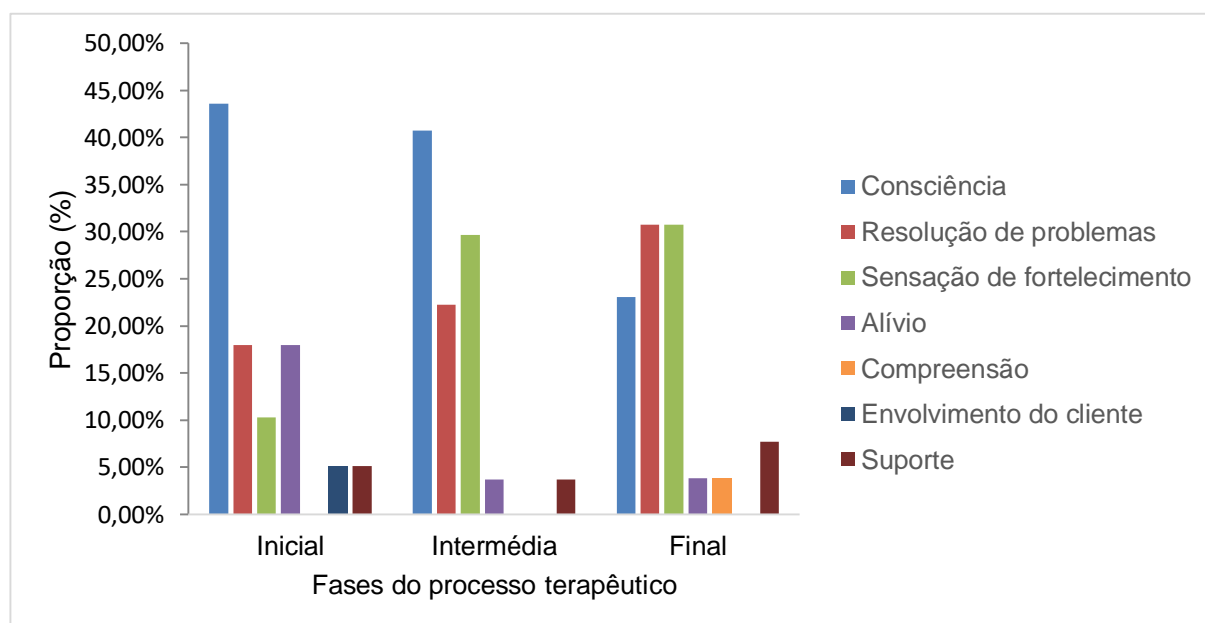


Figura 1 Categorias de impacto dos AS ao longo do processo terapêutico

Qualidade da sessão e a sua evolução no processo terapêutico

A análise de proporções das dimensões da qualidade da sessão, ou seja, de Profundidade e de Suavidade, permitiu perceber que, globalmente, foram identificadas mais sessões profundas (N=79; 94% do total de 84 sessões), comparativamente às

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

superficiais (N=5; 6%), e mais suaves (N=58; 69%) do que duras (N=26; 31%). Ao analisar a qualidade da sessão ao longo do processo terapêutico, verifica-se que tanto a Profundidade como a Suavidade exibem um padrão semelhante ao padrão global – ainda que a discrepância seja maior na primeira dimensão. Relativamente à Profundidade constata-se que há uma diferença entre a proporção de sessões profundas e de sessões superficiais, e que tende a ser idêntica, nas três fases do processo terapêutico. Quanto à Suavidade, apesar das sessões suaves serem mais frequentes que as duras em todas as fases, note-se que na fase intermédia a diferença é menor (suaves=52%; duras=48%). A Figura 2 ilustra a qualidade da sessão nas diferentes fases da terapia, tal como avaliadas pelos clientes.

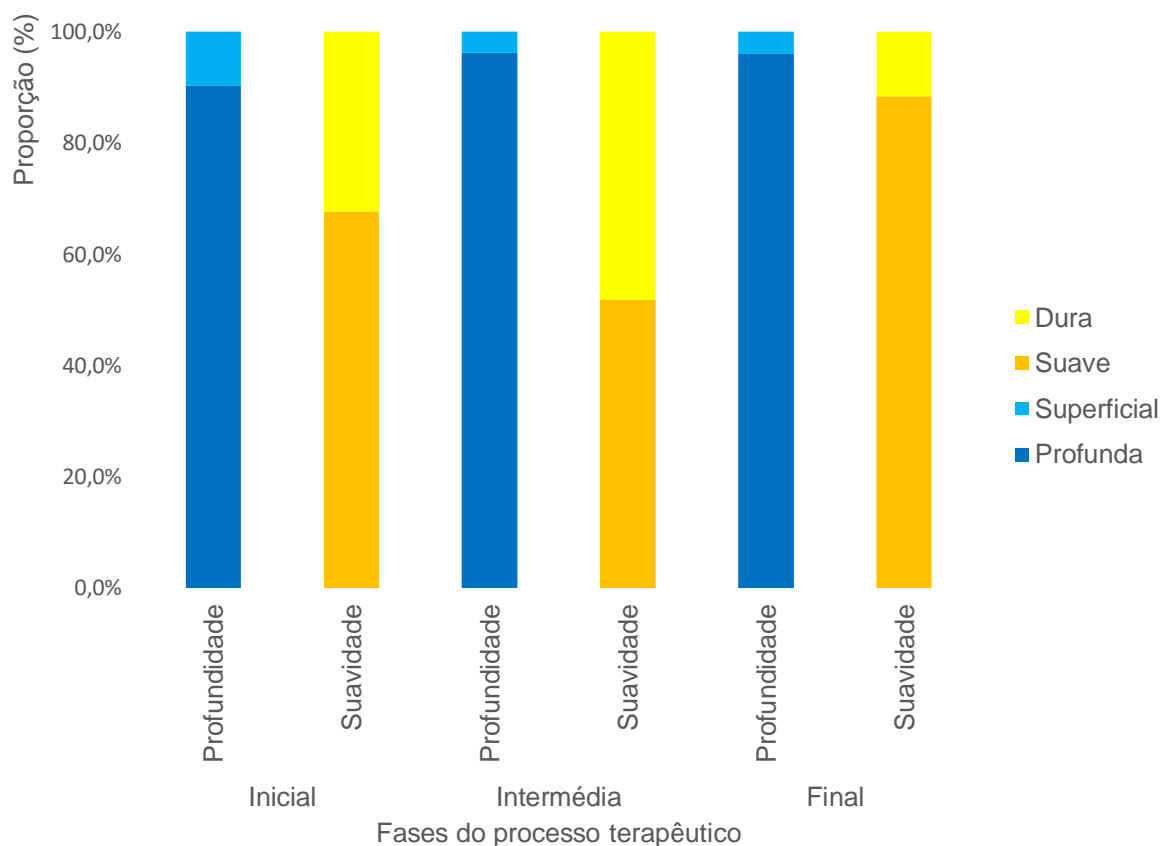


Figura 2 Qualidade da sessão ao longo do processo terapêutico

Relação entre as categorias de impacto e a qualidade da sessão, ao longo do processo terapêutico

Na fase inicial, tanto nas sessões profundas como nas suaves, a categoria de

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

impacto dos AS mais frequentemente identificada foi a consciência (nas sessões profundas=38%, nas sessões suaves=33%), seguida de resolução de problemas (nas sessões profundas=18%, nas sessões suaves=15%) e de fortalecimento (nas sessões profundas=8%, nas sessões suaves=8%). Nas sessões profundas e nas suaves da fase intermédia, a categoria de impacto mais frequente foi a consciência (nas sessões profundas=37%, nas sessões suaves=22%), seguida de sensação de fortalecimento (nas sessões profundas=30%, nas sessões suaves=19%) e resolução de problemas (nas sessões profundas=22%, nas sessões suaves=7%). Na fase final do processo terapêutico, as sessões profundas são caracterizadas por impactos de sensação de fortalecimento (32%) bem como de resolução de problemas (32%), em menor frequência pelo impacto da consciência (20%). Nas sessões suaves, verifica-se o mesmo padrão, com predominância da sensação de fortalecimento (32%), seguida de resolução de problemas (28%) e consciência (20%). A Figura 3 representa a evolução das categorias de impacto dos AS em função das dimensões da qualidade da sessão, ao longo do processo terapêutico.

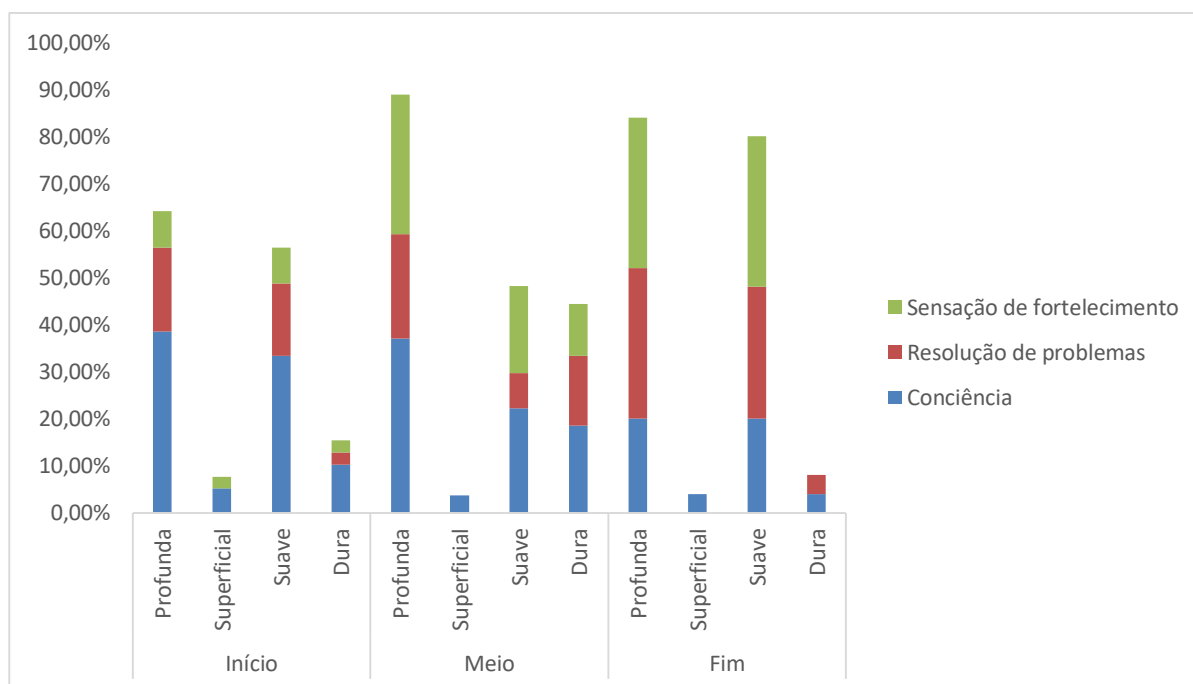


Figura 3 Impacto dos AS e qualidade da sessão ao longo do processo terapêutico

Discussão

Este estudo procurou compreender a relação entre o impacto dos acontecimentos significativos e a qualidade da sessão, na perspectiva do cliente, ao longo do processo terapêutico. Assim, analisaram-se as proporções dos impactos dos AS e da qualidade da sessão das diferentes fases inicial, intermédia e final do processo terapêutico.

Os resultados sugerem que os acontecimentos que os clientes mais identificam como potenciadores da sua mudança são momentos de consciencialização, em que o cliente aumenta a sua compreensão acerca das suas experiências e/ou de si mesmo, que otimizam a compreensão e modificação de crenças disfuncionais. Estes resultados são congruentes com o estudo desenvolvido por Castonguay *et al.*, (2010) em que a otimização da compreensão pelo cliente foi apontada como o acontecimento mais útil. Os resultados indicam que 23% dos acontecimentos significativos identificados são momentos em que o cliente elabora estratégias para atingir determinado(s) objetivo(s) ou mudanças e/ou momentos em que assume uma nova atitude para lidar com a sua problemática. Também o fortalecimento foi um dos impactos mais frequentemente identificados como sendo importante para a mudança do cliente (22%), sabendo que, estão associados à valorização do positivo, à motivação do cliente para mudar, à sensação de progresso ou ao reconhecimento do desenvolvimento pessoal. Estes resultados, relativos à resolução de problemas e sensação de fortalecimento, vão ao encontro dos resultados de outros estudos (Llewelyn, 1988; Llewelyn, Elliott, Shapiro, Hardy & Firth-Cozens, 1988) em que os impactos de resolução de problemas e *reassurance* (associado ao sentimento de esperança e confiança) são indicados como dois dos tipos de impacto que ocorrem mais frequentemente em terapia cognitivo-comportamental.

Os resultados sobre o impacto dos AS ao longo do processo indicam que, no início da terapia, há uma tendência para valorizar mais o impacto consciência, o que pode ser explicado tendo em consideração o foco na exploração do funcionamento cognitivo nesta fase da terapia cognitivo comportamental, uma vez que facilita a tomada de consciência acerca da experiência e do funcionamento do cliente. Além disso, também é dada alguma importância ao alívio, o que é compreensível tendo em conta a sensação de suavização e relaxamento experiencial associados à exposição da problemática no início do processo. O impacto da resolução de problemas foi

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

igualmente considerado significativo nesta fase, o que pode estar relacionado com o facto de, nesta abordagem terapêutica, o cliente envolver-se em tarefas concretas (como por exemplo a definição de objetivos terapêuticos, ou o balanceamento entre os prós e os contras da mudança) desde o início do processo. Na fase intermédia, a consciência mantém-se a categoria mais prevalente. Ainda assim, a sensação de fortalecimento foi mais valorizada nesta fase do que na anterior, possivelmente devido ao alcance de objetivos e, conseqüentemente, sensação de progresso. O facto da resolução de problemas ter aumentado ligeiramente pode estar associado à capacidade de desenvolver estratégias, como resultado da autocompreensão e das próprias tarefas terapêuticas. No final do processo, é dada menos importância à consciência e mais à resolução de problemas e sensação de fortalecimento. Uma possível explicação poderá ser o facto de ter sido adquirida compreensão necessária para potenciar o desenvolvimento de estratégias para confrontar o problema de forma independente, gerando, assim a sensação de evolução pessoal.

Relativamente à qualidade da sessão, os resultados apontam para uma dominância das sessões profundas face às sessões superficiais. Além disso, verificou-se também que as sessões suaves são mais prevalentes do que as duras. Através da análise da qualidade da sessão ao longo do processo terapêutico percebe-se que, em todas as fases, o padrão é semelhante ao padrão global. No entanto a discrepância entre sessões suaves e sessões duras, na fase intermédia é menor, enquanto na fase final é superior ao padrão geral. Este resultado pode relacionar-se com o facto da fase intermédia poder ser mais exigente em termos das tarefas terapêuticas que geram maior desconforto ao cliente durante a sessão. Um estudo de Stiles, Gordon & Lani (2002) aponta para uma tendência crescente da profundidade e da suavidade ao longo do processo terapêutico, o que não é corroborado com os resultados do presente estudo. O facto de os resultados deste estudo mostrarem que os clientes, tendencialmente, avaliaram as sessões como profundas, sugere que os clientes consideram que, desde o início até ao fim, a terapia foi útil e produtiva. Por outro lado, a oscilação da suavidade na fase intermédia poderá ser interpretada como resultado do desconforto subjacente à realização de algumas tarefas importantes para a mudança.

Os resultados sugerem que os impactos mais prevalentes (consciência, resolução de problemas e fortalecimento) tendem a ocorrer em sessões profundas e sessões suaves, de forma semelhante em todas as fases do processo terapêutico, à

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

exceção da fase intermédia. Da análise da primeira fase entende-se que o trabalho terapêutico associado ao ganho de consciência parece igualmente valioso/poderoso e confortável para o cliente. Relativamente à fase intermédia, nota-se que nas sessões duras a resolução de problemas destaca-se em relação à sensação de fortalecimento, e nas sessões suaves o contrário. Isto pode sugerir uma relação entre as tarefas ou atividades facilitadoras da resolução de problemas e um maior desconforto, e entre a sensação de fortalecimento e um maior conforto. Os dados da fase final parecem sugerir que o cliente considera os acontecimentos de tomada de consciência menos importantes para a sua mudança, que se sente mais capaz de desenvolver estratégias para enfrentar o seu problema, e que isto é confortável e importante para a sua mudança.

Considerando a natureza exploratória deste estudo, realçamos que os resultados precisam de ser validados em estudos com amostras maiores, pelo que a interpretação destes resultados deve ser cautelosa, sem generalizações. Outra limitação que importa referir é o facto de, no material analisado neste estudo, haver casos com números diferentes de sessões uma vez que consideramos apenas as sessões em que foram identificados AS, e a distribuição dos mesmos pelas sessões dos casos não é uniforme. Além disso, a diferença entre as frequências das diferentes dimensões de qualidade de sessão também pode constituir outra limitação – há consideravelmente mais sessões profundas e suaves, comparativamente às superficiais e duras, respetivamente. Se por um lado este é um fator favorável à qualidade dos processos terapêuticos desenvolvidos, este desequilíbrio e o número de sessões não permite fazer análises estatísticas considerando os vários tipos de sessões. Outro facto a referir é que a identificação dos AS cujos impactos foram categorizados baseou-se num instrumento de autorrelato (HAT) e de carácter retrospectivo, o que pode dificultar uma análise objetiva dos mesmos.

No presente estudo o critério de inclusão dos acontecimentos significativos foi definido pela duração dos mesmos, com base na estimativa do cliente. Em estudos futuros esta estimativa temporal do AS poderá ser confirmada através da visualização da gravação das sessões. Seria interessante também comparar os impactos de AS com sessões contrastantes relativamente à sua qualidade, ou seja, sessões consideradas por Stiles (1980) como “boas” (profundas e suaves) e sessões “más” (superficiais e duras), o que exigirá uma amostra bastante maior de sessões de cada tipo. Além disso parece relevante analisar a qualidade da sessão e o impacto dos AS

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

num estudo de caso comparativo quanto ao resultado terapêutico, tentando compreender se há associação entre estas variáveis de processo e o sucesso terapêutico.

Os resultados obtidos sugerem contribuições importantes para a prática clínica. Ao compreender que tipo de impacto de acontecimentos significativos predominam as sessões profundas e as sessões suaves (associadas ao sucesso terapêutico) podemos sugerir que os terapeutas estejam atentos ao modo como os clientes valorizam e experienciam as estratégias e atividades terapêuticas. Assim, ao compreender melhor o processo de mudança, o terapeuta pode orientar as suas intervenções no sentido de fomentar momentos de mudança mais produtivos.

Referências

- Castonguay, L. G., Boswell, J. F., Zack, S. E., Baker, S., Boutselis, M. a, Chiswick, N. R., ... Holtforth, M. G. (2010). Helpful and hindering events in psychotherapy: a practice research network study. *Psychotherapy (Chicago, Ill.)*, 47(3), 327–44. doi: 10.1037/a0021164
- Corrêa, A., Ribeiro, E., & Costa, S. (2016). O impacto dos acontecimentos significativos no processo terapêutico: Um estudo de caso de sucesso. *Análise Psicológica*, 34(3), 203-217. doi: 10.14417/ap.1088
- Elliott, R. (1983). "That in your hands" A comprehensive process analysis of a significant event in psychotherapy. *Psychiatry*, 46(2), 113-129.
- Elliott, R. (1985). Helpful and nonhelpful events in brief counseling interviews: An empirical taxonomy. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 307–322. doi:10.1037/0022-0167.32.3.307
- Elliott, R. (2010). Psychotherapy change process research: Realizing the promise. *Psychotherapy Research*, 20(2), 123-135. doi: 10.1080/10503300903470743
- Elliott, R., & James, E. (1989). Varieties of client experience in psychotherapy: An analysis of the literature. *Clinical Psychology Review*, 9(4), 443–467. doi: 10.1016/0272-7358(89)90003-2
- Llewelyn, S. P. (1984). *The experience of patients and therapists in psychological therapy*. Tese de doutoramento, University of Sheffield, Sheffield, South Yorkshire, Inglaterra. Retirado de <http://etheses.whiterose.ac.uk/2986/>
- Llewelyn, S. P. (1988). Psychological therapy as viewed by clients and therapists. *British Journal of Clinical Psychology*, 27(3), 223-237. doi: 10.1111/j.2044-8260.1988.tb00779.x
- Llewelyn, S. P., Elliott, R., Shapiro, D. a, Hardy, G., & Firth-Cozens, J. (1988). Client perceptions of significant events in prescriptive and exploratory periods of individual therapy. *The British Journal of Clinical Psychology / the British Psychological Society*, 27 (Pt 2), 105–114. doi: 10.1111/j.2044-8260.1988.tb00758
- Mallinckrodt, B. (1993). Session impact, working alliance, and treatment outcome in brief counseling. *Journal of Counseling in Psychology*, 40(1), 25-32. doi:<http://dx.doi.org/10.1037/0022-0167.40.1.25>

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

- Pesale, F. P., Hilsenroth, M. J., & Owen, J. J. (2012). Patient early session experience and treatment outcome. *Psychotherapy Research: Journal of the Society for Psychotherapy Research*, 22(4), 417-425. doi:10.1080/10503307.2012.662607
- Samstag, L. W., Batchelder, S. T., Muran, J. C., Safran, J. D., & Winston, A. (1998). Early identification of treatment failures in short-term psychotherapy: An assessment of therapeutic alliance and interpersonal behavior. *The Journal of psychotherapy practice and research*, 7(2), 126.
- Stiles, W. B. (1980). Measurement of the impact of psychotherapy sessions. *Journal of consulting and clinical psychology*, 48(2), 176–85. doi:10.1037/0022-006X.48.2.176
- Stiles, W. B. (1984). Client disclosure and psychotherapy session evaluations. *British Journal of Clinical Psychology*, 23, 311-314. doi:10.1111/j.2044-8260.1984.tb01305.x
- Stiles, W. B., Gordon, L. E., & Lani, J. A. (2002). *Session evaluation and the session evaluation questionnaire*. In G. S. Tryon (Ed.), *Counseling based on process research: Applying what we know*. Boston: Allyn & Bacon.
- Stiles, W. B., & Snow, J. S. (1984). Dimensions of psychotherapy session impact across sessions and across clients. *British Journal of Clinical Psychology*, 23(1), 59-63. doi:10.1111/j.2044-8260.1984.tb00627.x
- Stiles, W. B., Reynolds, S., Hardy, G. E., Rees, A., Barkham, M., & Shapiro, D. A. (1994). Evaluation and description of psychotherapy sessions by clients using the session evaluation questionnaire and the session impacts scale. *Journal of Counseling Psychology*, 41(2), 175-185. doi:10.1037/0022-0167.41.2.175
- Thompson, B., & Hill, C. (1993). Client perceptions of therapist competence. *Psychotherapy Research*, 3(2), 124-130.
- Timulak, L. (2007). Identifying core categories of client-identified impact of helpful events in psychotherapy: A qualitative meta-analysis. *Psychotherapy Research*, 17(3), 305-314. doi: 10.1080/10503300600608116
- Timulak, L. (2010). Significant events in psychotherapy: An update of research findings. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 83(4), 421-447. doi: 10.1348/147608310X499404
- Timulak, L., & McElvaney, R. (2013). Qualitative meta-analysis of insight events in psychotherapy. *Counselling Psychology Quarterly*, 26(2), 131–150. doi: 10.1080/09515070.2013.792997

IMPACTO DOS ACONTECIMENTOS SIGNIFICATIVOS E QUALIDADE DA SESSÃO

Viklund, E. (2013). *Therapy talk and talk about therapy : Client-identified important events in psychotherapy*. Tese de Licenciatura. Linköping University, Linköping, Suécia. Retirado de <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:761940/FULLTEXT01.pdf>